

	MANUAL DE PROCESOS SOPORTE		MPS-JUR-F-04-02		
	GESTION JURIDICA		FECHA 2020/06/24	VERSIÓN 3	
	ATENCIÓN PRQRS		Página 1 de 4		

Los Patios, 29 de diciembre de 2023

Radicado N°25810

Señor(a)
 FORTUNATO RUIZ CORDON
 Calle 14 # 17-1 Barrio la Esperanza
 Cel: 322 7622603
 Los Patios – Norte de Santander

ASUNTO: RESPUESTA A PETICIÓN CON RADICADO No. 20231883 DEL 21/12/2023

Respetado(a) señor(a):

La Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos de Agua de Los Patios S.A. ESP con NIT 900.163.757-0, en cumplimiento de lo previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes, y conforme a lo contemplado en el régimen de servicios públicos establecido mediante Ley 142 de 1994, procede a dar respuesta a la solicitud radicada de forma presencial por el usuario el día 21 de diciembre de 2023 donde solicita:



“(...) me dirijo a usted para contarles un problema que tengo de la caja del agua que sale de mi casa, se partido el pavimento del terreno y se dañó el sardinel y el pavimento de la calle se está hundiendo ya hay malos olores, les agradezco su visita pronta (...)”

Teniendo en cuenta lo manifestado por la accionante, la empresa Agua de Los Patios S.A. E.S.P., de forma rápida y oportuna el día martes 26 de diciembre del 2023 procedió a realizar una visita técnica en el inmueble relacionado al código de usuario N° 54407, el cual se encuentra ubicado en la Calle 14 # 17-1 Barrio la Esperanza, con el fin de identificar la problemática descrita por el usuario.

Durante el desarrollo de la actividad, se observa que se procedió a realizar un apique en andén en concreto para verificar una filtración en una caja, se observa que la caja está en mal estado, se le informa al usuario que tiene que modificar la caja, el usuario se comprometió. (Se adjunta evidencia).



VIGILADA SUPERSERVICIOS

 AGUA DE LOS PATIOS S.A.E.S.P. <i>Sintiéndolo Amigos!</i> NIT. 900.163.757-0	MANUAL DE PROCESOS TECNICOS		MPT-DRM-F-01-02		 Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO 177804 www.sgs.com/certificados
	DISTRIBUCIÓN, RECOLECCIÓN Y MANTENIMIENTO		FECHA	VERSION	
	ASIGNACIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES EN TERRENO		2021-12-09	7	
	VISITA TECNICA		PAGINA 1 DE 1		

CODIGO DE USUARIO:	NOMBRE DEL USUARIO:	FECHA DE PROGRAMACIÓN:	26-12-2023
DIRECCIÓN: Ch. 14. 13. 1 La Esperanza	TELEFONO:	FECHA DE EJECUCIÓN:	26-12-2023
CAUSA: Llamar de Alcantarillado	AREA: Técnica	N° SEGUIMIENTO	20231883
		HORA INICIAL:	8:50

DECLARACIÓN: Yo Domingo con C.C. N° 79942700 de Doña en calidad de Dueño dejo constancia que los funcionarios de la empresa se identificaron de debida forma, comunicaron el objeto de la visita y los resultados de la misma y que puedo valerme de cualquier medio probatorio como lo señala el artículo 165 del código general del proceso así como también le indicaron acerca del derecho que le asiste de solicitar la asesoría o participación de un técnico, dentro de la siguiente hora de conformidad con el Artículo 12 Resolución CRA 413 de 2006.

El suscriptor o usuario renuncia a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico SI NO

Desea hacer uso del derecho de estar asistido por un ingeniero o técnico en acueducto y alcantarillado

Hora de inicio de la espera: _____ Hora de terminación: _____

Nombre del ingeniero o técnico en acueducto y alcantarillado: _____ Cédula N° _____

Matrícula profesional N° _____

Firma del Ing. O Técnico en acueducto y alcantarillado: _____ Firma: _____

1. EXISTENCIA DE FUGAS: SI NO

Perceptible		Fuga antes del medidor	Fuga en el medidor
Imperceptible		Fuga después del medidor	Diámetro de red (en pulgadas)
		Otro:	

SELLO DE SEGURIDAD		N° SELLO		ESTADO DEL SELLO DE SEGURIDAD	
Existencia del sello de seguridad	SI	NO		Bueno	
Retiro de sello de seguridad	SI	NO		Regular	
Instalación del sello de seguridad	SI	NO		Malo	

2. ALCANTARILLADO	3. ESTADO ACTUAL DEL INMUEBLE	4. INTERVENCIÓN EN ESPACIOS PÚBLICOS
Pozo	Habitado <input checked="" type="checkbox"/> Deshabitado <input type="checkbox"/>	Tierra ó Arcilla
Caja de inspección	Usuario ausente <input type="checkbox"/> Lote <input type="checkbox"/>	Asfalto
	En construcción <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Tableta ó cerámica
		Concreto
		Adoquín
		No aplica

OBSERVACIONES: Se hizo un apique en andén en concreto para verificar una filtración en una caja se observo que la caja esta en mal estado se le informó al usuario que tiene que modificar la caja el usuario se comprometio a atender de nuevo el andén

FUNCIONARIO DE LA EMPRESA		SUSCRIPTOR O USUARIO		ATENDIÓ LA REVISIÓN/ TESTIGO	
NOMBRE	Edgar Villaniza	NOMBRE	Domingo	NOMBRE	
FIRMA		FIRMA		FIRMA	
DOCUMENTO:	13475-445	DOCUMENTO:	79942700	DOCUMENTO:	
				HORA DE TERMINACIÓN:	9:40

VIGILADA SUPERSERVICIOS

VIGILADA SUPERSERVICIOS

 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Sintiéndolo Amigos</i> NIT. 900.163.757-0	MANUAL DE PROCESOS SOPORTE		MPS-JUR-F-04-02		 Sistema De Gestión De Calidad Certificado CO17/7804 www.sgs.com/certifiedclients
	GESTION JURIDICA		FECHA 2020/06/24	VERSIÓN 3	
	ATENCIÓN PRQRS		Página 3 de 4		

(se adjunta evidencia de materia fotográfico)



	MANUAL DE PROCESOS SOPORTE		MPS-JUR-F-04-02		
	GESTION JURIDICA		FECHA 2020/06/24	VERSIÓN 3	
	ATENCIÓN PRQRS		Página 4 de 4		

Teniendo en cuenta lo anterior, esta. E.S.P. se permite informarle al accionante que mediante visita realizada el 26 de diciembre de 2023, la empresa Agua de Los Patios S.A. E.S.P., procedió a dar trámite a la solicitud radicada de forma presencial por el usuario el día 21 de diciembre de 2023, durante la ejecución de la actividad se procedió a realizar un apique en ande en concreto para verificar una filtración que se presenta en la caja del usuario, se observa que la caja está en mal estado, producto de una deslizamiento de tierra del muro de contención del usuario, lo cual provoco una fisura de caja, en razón a lo anterior se procedió a informar al usuario quien manifestó que realizaría la reparaciones necesarias.

Recuerde que para Agua de Los Patios S.A. ESP es muy importante atender las peticiones y solicitudes presentadas por los usuarios y por la ciudadanía en general, pues de esta manera se consolidan y retroalimentan los procesos de mejoramiento continuo que viene implementando la empresa.

1. CONCLUSIÓN

Con fundamento en las consideraciones de hecho y de derecho desarrolladas en el presente acto administrativo, Agua de Los Patios S.A. E.S.P. concluye que se realizó visita técnica; tramitando de esta forma la petición radicada con el N° 20231883

Atentamente,

Madgelia Guevara Rodriguez

MADGELIA GUEVARA RODRIGUEZ

Oficina de Peticiones Quejas y Recursos

Proyectó: JM
VB:CS



VIGILADA SUPERSERVICIOS